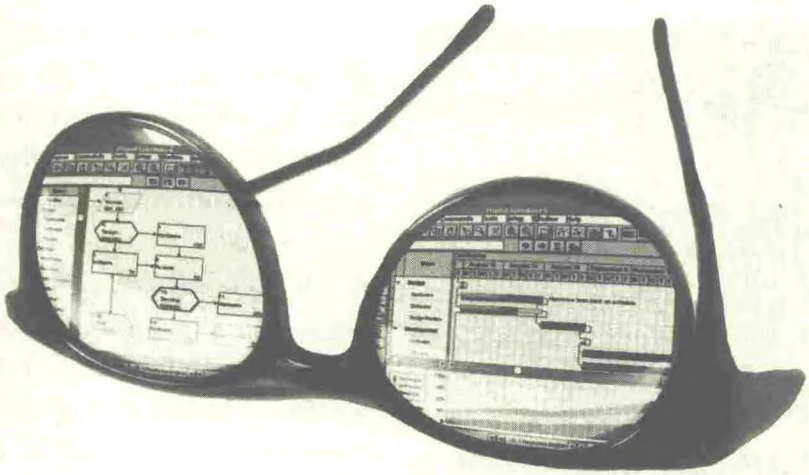
วิเชษฐ์ ธรรมรุ่งพิทักษ์

ซอฟต์แวร์บริหารงานรายชื่อลูกค้า เพื่อช่วยงานขาย



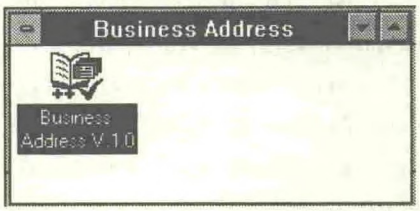
Business Address V.1.0 ประยุกต์ใช้กับการบริหารงานรายชื่อลูกค้าเพื่อช่วยงานขาย เราจะมาดูกันว่าโปรแกรมนี้มีอะไรที่น่าสนใจบ้าง

สวัสดีครับชาวไมโครคอมพิวเตอร์ ในฉบับเดือนสิงหาคมที่ผ่านมาผมได้เขียนเรื่องราวเกี่ยวกับ "กลยุทธ์บริหารงานขายยุค IT เรืองอำนาจ" ฟังดูแล้วน่ากลัวชะมัด จนไม่สามารถเขียนตอนต่อไปได้ (ความจริงผมไม่ใช่นักเขียนที่ดี แต่มักจะเขียนตามจินตนาการของประสบการณ์และอารมณ์ที่มีในตอนนั้น) คราวนี้ผมจะเขียนในเชิงรีวิว (Review) ซอฟต์แวร์ที่ผมได้รับมาทดสอบชื่อ Business Address V.1.0 ของบริษัท เอ็มเพาเวอร์ บิซิเนส จำกัด ซึ่งเป็นแผ่น Unregistered หรือชุด Demo นั่นเอง เรามาดูกันเลยดีกว่าว่าซอฟต์แวร์ตัวนี้มีอะไรดีบ้าง

What's Business Address Software? คือคำพาดหัวในโบร์ชัวร์ที่ผมได้รับมา เขาให้ความหมายว่าเป็นโปรแกรมบริหารรายชื่อที่อยู่บริษัท รายชื่อบุคคล และบันทึกรายละเอียดในการติดต่อ ประกอบไปด้วยข้อมูลที่อยู่บริษัท พร้อมหมายเลขเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ รายละเอียดบุคคลที่ติดต่อ บันทึกการติดต่อแต่ละครั้ง โน้ตข้อความต่าง ๆ บันทึกรูปภาพบุคคลพร้อมกับนามบัตร มีความสามารถในการบันทึก ปรับปรุง เลือกข้อมูล ค้นหา และพิมพ์จ่าหน้าซองเอกสารหรือจดหมาย พร้อมข้อมูลที่ผู้ใช้เพิ่มเติมขึ้นเองตามความต้องการภายใต้เทคโนโลยี Empower Flexpanel../ ในบทความนี้ผมขอประยุกต์ใช้ซอฟต์แวร์กับบริหารงานขาย เพราะเป็นสิ่งที่ผมถนัดที่สุด เราจะดูกันว่าโปรแกรมนี้มีอะไรที่น่าสนใจบ้าง

เข้าสู่ระบบ

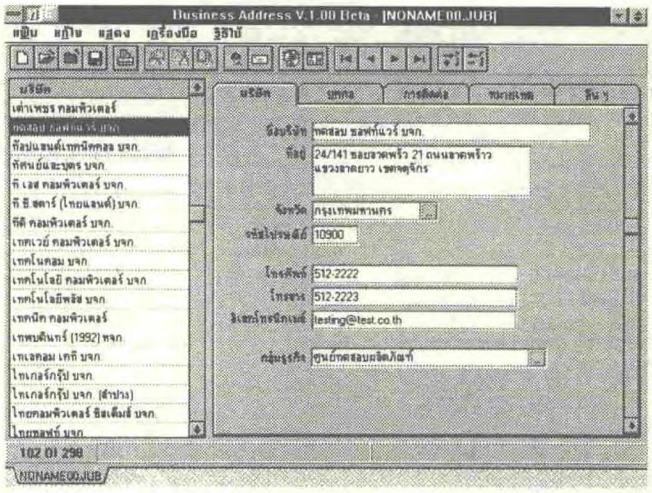
เริ่มเข้าสู่ระบบด้วยการคลิ๊กที่ Program Group ของ Business Address ดังรูปที่ 1 โปรแกรมนี้จะให้เราสร้างแฟ้มใหม่ (New File) ก่อนเพราะเรายังไม่ได้สร้างแฟ้มข้อมูลกันเลย โปรแกรมนี้มีความยืดหยุ่นให้กับผู้ใช้งานตรงที่สามารถสร้างแฟ้มใหม่ (New File) เปิดแฟ้มเดิม (Open File) และบันทึกแฟ้มเป็น (Save As) จึงสามารถนำข้อมูลที่มีอยู่ไปใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ที่มีโปรแกรมนี้อยู่ ทำให้ผู้ใช้ (User) สะดวกสบายในการใช้งาน (ส่วนมากก็ก๊อบปี้ไปลงหลาย ๆ เครื่องตามประสา ไทยสไตล์)



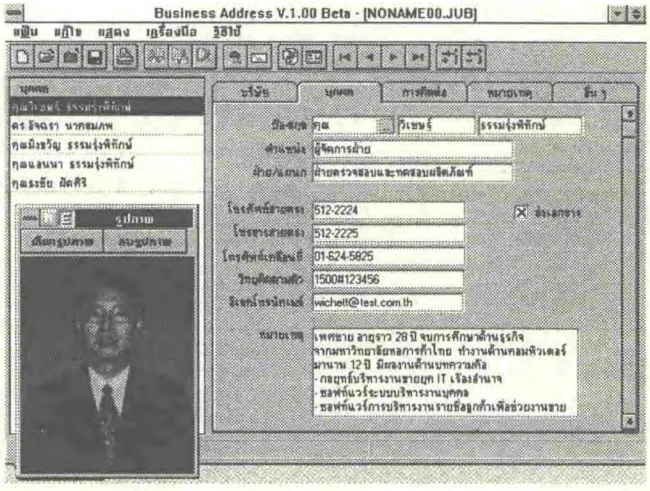
รูปที่ 1 Program Group ของ Business Address

บันทึกรายชื่อ บริษัท ห้างร้าน ที่เป็นลูกค้ามุ่งหวัง

โปรแกรมสามารถเก็บรายชื่อลูกค้ามุ่งหวัง (Prospect Customer) ได้อย่างมากมาย ประมาณ 15,000 รายชื่อ ในส่วนนี้ (TAB บริษัท) ประกอบไปด้วย ชื่อบริษัทห้างร้าน ที่อยู่ที่แยกจังหวัดและรหัสไปรษณีย์ออกจากฟิลด์ที่อยู่ เพราะจะสะดวกในการค้นหาที่อยู่จำแนกตามจังหวัดได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร อิเล็กทรอนิกส์เมล์ หมายเลขต่าง ๆ ในหน้าจอนี้จะเป็นเบอร์โทรศัพท์ของบริษัทหรือเรียกง่าย ๆ ว่าเบอร์โทรส่วนกลางนั่นเอง ส่วนจะต่อ (ext.) เบอร์อะไรนั่นเป็นเรื่องของบุคคล และในจอภาพนี้ยังสามารถระบุได้อีกว่าบริษัทห้างร้านนั้น ๆ อยู่ในกลุ่มธุรกิจอะไร เช่น โรงพยาบาล ธนาคาร เงินทุนหลักทรัพย์ คลินิก ประกันภัย ราชการ ร้านประดับยนต์ เป็นต้น กลุ่มธุรกิจนี้จะช่วยให้ผู้บริหารงานขายสามารถจำแนกกลุ่มลูกค้าได้ว่ามีธุรกิจอยู่ในหมวดหมู่อะไร กลุ่มธุรกิจนี้สามารถกำหนดขึ้นใหม่ตามความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมากมาย ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2
อินเตอร์เฟส ในการบันทึก รายชื่อบริษัท ห้างร้าน พร้อมที่อยู่ และเครื่องมือสื่อสาร

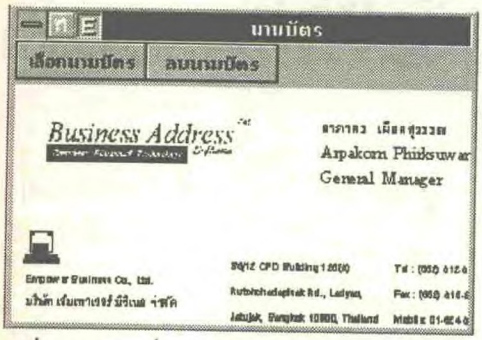


รูปที่ 3
บันทึกรายชื่อของบุคคลที่อยู่ในบริษัทนั้น ๆ พร้อมเครื่องมือสื่อสารสายตรงและรูปภาพ

เก็บรายชื่อบุคคลที่ติดต่อด้วยในบริษัทนั้น ๆ

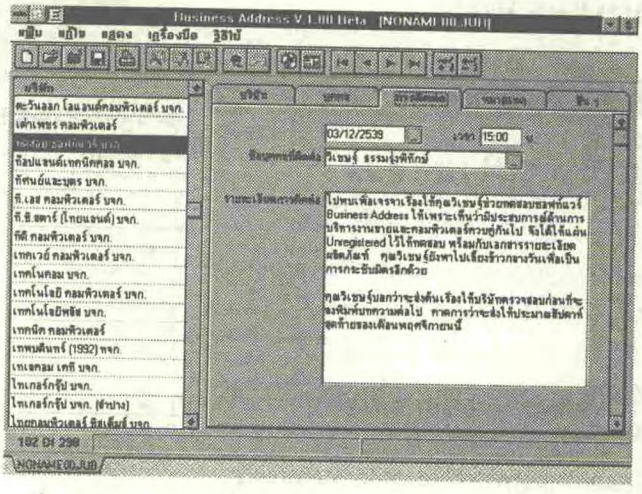
TAB ต่อมาคือ TAB บุคคล ที่มีไว้เพื่อเก็บรายชื่อบุคคลที่อยู่ในบริษัทหรือหน่วยงานนั้น ๆ ประกอบไปด้วยคำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ฝ่าย/แผนก หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ วิทยุติดตามตัว อิเล็กทรอนิกส์เมล์ หมายเลขเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ เหล่านี้จะแตกต่างกับหมายเลขใน TAB ของบริษัทตรงที่ในส่วนนี้จะเป็นเครื่องมือสื่อสารสายตรง เช่น โทรศัพท์สายตรงบนโต๊ะทำงาน โทรสารสายตรง เป็นต้น แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับผู้ใช้ว่าจะให้คำจำกัดความอย่างไร ด้านล่างของข้อมูลส่วนนี้จะมีฟิลด์ที่เป็นเหมือน Memo ให้เราป้อนข้อมูลอะไรลงไปก็ได้ แต่ผมขอประยุกต์ใช้ว่าส่วนนั้นคือประวัติย่อของลูกค้าคนนั้น เพราะในเทคนิคการจดจำคนได้ดี เราจะต้องโน้ตอะไรย่อ ๆ ลงไปเพื่อจดจำเขาได้ดียิ่งขึ้น เช่น เป็นเพศชาย อายุราว 35 ปี จบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ ที่จุฬาฯ ชอบเล่นกีฬากอล์ฟ เป็นต้น การเขียนโน้ตส่วนนี้ไม่จำเป็นที่จะต้องเขียนคำที่สวยหรู แต่เขียนเหมือนพูดมากกว่า หรือเขียนอย่างไรก็ได้ให้จำเขาได้ก็แล้วกัน อ้อเกือบลืม! ยังมีส่วนที่ให้ระบุไปได้ด้วยว่าบุคคลนี้ถ้าหากมีการส่งเอกสารหรือจดหมายต่าง ๆ จะให้ส่งถึงเขาคนนี้ด้วยหรือไม่ เช่น จดหมายข่าว สคส. เป็นต้น

การบันทึกข้อมูลบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ๆ สามารถเพิ่มเติมได้หลายบุคคล ดังรูปที่ 3 ตรงนี้เป็นจุดเด่นของซอฟต์แวร์ตัวนี้ เพราะเมื่อก่อนผมใช้งาน Lotus Organizer ผมจะพบกับปัญหากับการต้องป้อนข้อมูลบริษัทพร้อมที่อยู่ใหม่ทุกครั้ง การติดต่อในงานขายส่วนมากแล้วไม่ใช่เรารู้จักกับบุคคลแค่คนเดียวในหน่วยงานนั้น บางทีอาจจะ 2 คน ถึง 10 คนก็เป็นไปได้ถ้าหน่วยงานใหญ่ เช่น ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือแม้กระทั่งผู้บริหาร แต่โปรแกรมตัวนี้สามารถช่วยคุณได้อย่างเหมือนกับรู้เลยว่าเกิดอะไรขึ้นในโลกแห่งความเป็นจริง

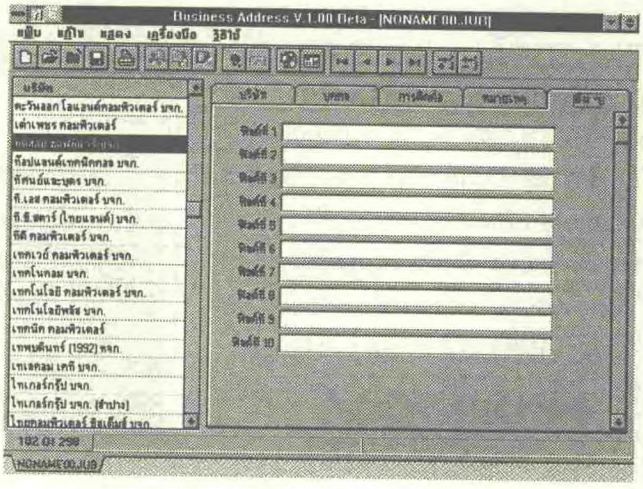


รูปที่ 4 นามบัตรที่สแกนไว้ในรูปแบบฟอร์แมต .BMP

รูปที่ 5 ปฏิทินสำเร็จรูป



รูปที่ 6 การติดต่อแต่ละครั้งสามารถบันทึกรายละเอียดลงสู่ระบบได้



รูปที่ 7
TAB อื่น ๆ เป็นส่วนที่ผู้ใช้สามารถกำหนดฟิลด์ได้เองโดยใช้ Empower Flexpanel

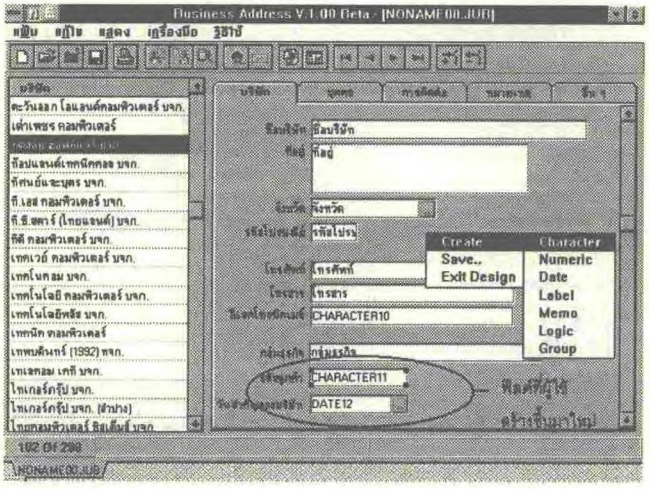
เก็บรูปภาพและนามบัตร

อาวุธในการติดต่อทางสังคมที่สำคัญในปัจจุบันคือนามบัตร โปรแกรมนี้สามารถเก็บนามบัตรที่คุณได้รับจากลูกค้ามาโดยอ่านมาจากฟอร์แมต .BMP และยังสามารถเก็บรูปภาพถ่ายคนได้ด้วยหลักการเดียวกัน สรุปได้ว่าโปรแกรมนี้เก็บรูปภาพได้ 1 รูป ดังรูปที่ 3 และ 4 นามบัตรได้ 1 ใบสำหรับบุคคล 1 คน ทำไมถึงต้องเก็บหรือครับ ต้องเก็บสิ เพราะเป็นอะไรที่ช่วยเราจดจำบุคลิกหรือภาพในอดีตได้ (เหมือนเราหยิบนามบัตรคนนั้นคนนี้ขึ้นมาดูแล้วหลับตานึกถึงตอนที่พบกันไงล่ะ)

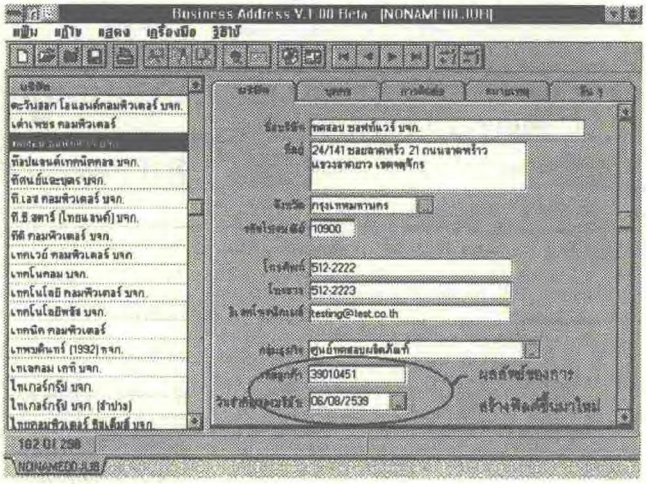
บันทึกการติดต่อแต่ละครั้ง

TAB ต่อมาคือ TAB บันทึกการติดต่อที่เป็นส่วนช่วยให้จดจำได้ว่าการติดต่อลูกค้าแต่ละครั้งมีรายละเอียดอย่างไร ลองนึกภาพตอนที่คุณไปติดต่อใครในหน่วยงานหนึ่ง ๆ คุณก็จะต้องมาบันทึกในไดอารีของคุณว่าไม้อะไรไว้บ้าง หรือมีรายละเอียดสนทนาอะไร ตรงนี้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในงานขายอยู่แล้ว เริ่มจากคุณใส่วันที่ด้วยปฏิทินสำเร็จรูปที่คุณได้โทรไป (รูปที่ 5) หรือไปพบกับลูกค้ามา พร้อมเวลาขณะนั้น (เพราะวันหนึ่ง ๆ คุณต้องพบหรือคุยกับบุคคลมากกว่า 1 คนอยู่แล้ว) เลือกชื่อลูกค้าที่คุณไปพบมา จุดเด่นในส่วนนี้คือระบบจะแสดงรายชื่อบุคคลที่สังกัดในบริษัทนั้น ๆ ขึ้นมาให้เราเลือก จากนั้นก็ใส่รายละเอียดการติดต่อในครั้งนั้น ๆ เท่าที่คุณจำได้ในรูปแบบที่อ่านแล้วเข้าใจ ดังรูปที่ 6 บันทึกการติดต่อนี้คุณสามารถใส่ได้อย่างไม่จำกัดจำนวนตามกาลเวลาที่คุณได้เริ่มติดต่อมา ซึ่งลูกค้าบางรายคุณอาจจะติดต่อแค่ 2-3 ครั้ง แต่บางรายอาจจะต้องติดต่อกันเป็นปี ๆ เลยก็ได้ ระบบจะจัดการเรียงตามดัชนีวันที่จากหน้าจอปัจจุบันไปหาอดีต ตรงนี้ช่วยผมได้มากเลย เพราะเมื่อก่อนผมใช้ Lotus Organizer ก็สามารถบันทึกรายละเอียดการสนทนาลงไปในระบบได้ แต่ก็ไม่สามารถแยกฟิลด์เป็นวันที่และบันทึกการติดต่อแบบต่อเนื่องปัจจุบันไปหาอดีตได้ นับเป็นจุดเด่นอีกประการเลยทีเดียว

รูปที่ 8
หน้าจอการใช้ที่ผู้ใช้
กำหนดฟิลด์เอง
โดยใช้เครื่องมือ
Empower Flexpanel



รูปที่ 9
ผลลัพธ์ที่ได้จาก
การใช้เครื่องมือ
Empower Flexpanel



หมายเหตุ หรือบันทึกอิสระ

TAB หมายเหตุ เป็น TAB ที่เป็น Memo ซึ่งสามารถบันทึกข้อความอะไรก็ได้อย่างอิสระ ในที่นี้ผมขอประยุกต์ใช้กับงานเก็บประวัติย่อหรือรายละเอียดของบริษัทก็แล้วกัน เวลาผมไปหาลูกค้ามาผมก็จะมาบันทึกในส่วนนี้ว่า บริษัทนั้น ๆ ทำธุรกิจเกี่ยวกับอะไร มีสินค้าอะไรบ้าง มีพนักงานกี่คน มีบริษัทในเครือหรือไม่ นโยบายการบริหารเป็นอย่างไร ทุนจดทะเบียนเท่าไร พูดง่าย ๆ ป้อนข้อมูลของบริษัทนั้น ๆ เท่าที่พอทราบ เวลาเปิด record นี้ขึ้นมาครั้งใดจะได้พูดว่าอ๋อจำได้แล้วหรือเผื่อพนักงานขายคนเก่าลาออก แต่ได้บันทึกข้อมูลนี้ไว้แล้วพนักงานขายคนใหม่เข้ามาจะได้ไม่ต้องมางมโข่งกันใหม่

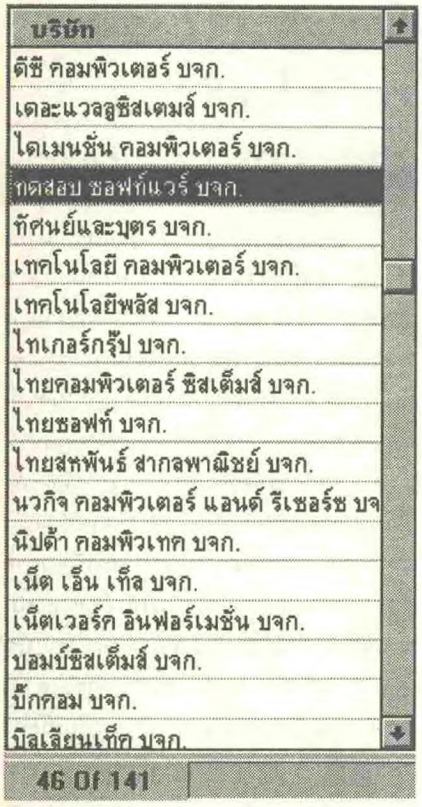
อื่น ๆ

TAB อื่น ๆ เป็น TAB ที่ใช้เทคโนโลยี Empower Flexpanel ของโปรแกรมนี้จัดการทั้งหมด เรื่อง Empower Flexpanel เดี๋ยวผมจะบอกให้ฟังขอไปตามเรื่องก่อน TAB นี้จะให้อำนาจผู้ใช้ระบบกำหนดข้อมูลที่ระบบไม่มีมาให้ โดยกำหนดเองได้ว่าฟิลด์นั้นฟิลด์นี้จะให้เป็นอะไร เช่น วันสำคัญของบริษัท รายชื่อคู่แข่งขันของเราที่มาเจอกันในบริษัทลูกค้า งบประมาณสำหรับโครงการนี้ เป็นต้น ดังรูปที่ 7

Empower Flexpanel เทคโนโลยีสำหรับผู้ใช้งานต้องบอกว่าง่าย

Empower Flexpanel เป็นเทคโนโลยีที่ให้อำนาจผู้ใช้ระบบ (User) กำหนดข้อมูลด้วยตนเอง หรือพูดง่าย ๆ ว่าผู้ใช้ระบบต้องการเพิ่มเนื้อหา (Field) หรือลดเนื้อหาสาระได้เอง โดยที่ไม่ต้องให้โปรแกรมเมอร์แก้ไขโปรแกรมใหม่ เพราะปกติถ้าเป็นซอฟต์แวร์ที่จำหน่ายหรือผลิตกันในประเทศไทยแล้วส่วนมากระบบจะถูกจัดวางตามเนื้องานที่ผู้ผลิตสร้างสรรค์มา แต่ถ้าไม่ตรงกับความต้องการในบางส่วนก็ช่วยไม่ได้ ต้องรอเวอร์ชันถัดไป การสร้างโปรแกรมสำเร็จรูปนั้นโดยปกติซอฟต์แวร์เฮ้าท์จะทำการสำรวจความต้องการของตลาดว่ามีความต้องการในเนื้อหาระบบอย่างไร แล้วจึงค่อยสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ออกมา แต่ความต้องการของตลาดที่ว่าผู้ผลิตก็ยังไม่สามารถสร้างงานที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้ถึง 100 เปอร์เซ็นต์ บางทีอาจจะแค่ 60-70 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น หรือบางครั้งเราเรียกส่วนที่พัฒนาขึ้นนี้ว่า Core Product ในส่วนที่มีความต้องการเพิ่มหรือให้เปลี่ยนแปลงอาจจะกระทำได้ 2 ทางคือ ว่าจ้างให้ปรับปรุงระบบเป็นกรณีพิเศษ (Modify Application Program) หรืออีกทางหนึ่งคือรอเวอร์ชันใหม่ จากประสบการณ์ที่ผมผ่านมาในวงการซอฟต์แวร์ แทบไม่มีบริษัทใดที่พัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปใช้เชิงการตลาดแบบ Mass Product ได้ตรงความต้องการของผู้ใช้งานแบบ 100 เปอร์เซ็นต์เลย แต่ความแตกต่างของโปรแกรมนี้กับโปรแกรมที่มีผลิตขึ้นเองในประเทศไทยก็คือ ผู้ใช้เพิ่ม ปรับปรุงเนื้อหาสาระระบบได้เอง ดังเช่นที่ผมจะแสดงให้ทราบให้โปรแกรม Business Address นี้

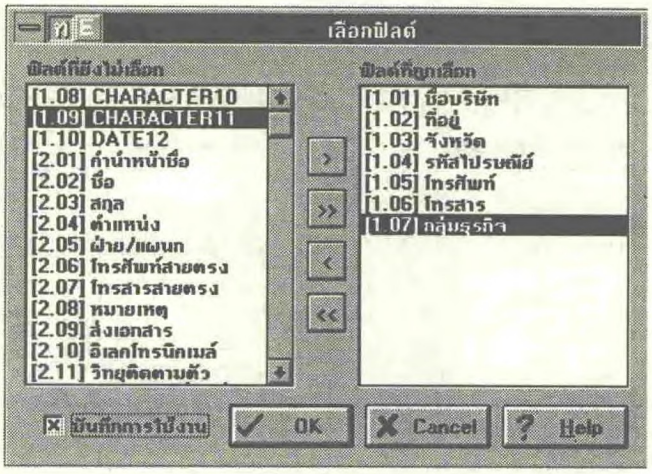
ใน TAB การใช้งานต่าง ๆ ที่ระบบมีมาให้ด้วยกันทั้งสิ้น 5 TAB การใช้งานผู้ใช้สามารถเพิ่มฟิลด์ลบฟิลด์ที่เพิ่ม เคลื่อนย้ายฟิลด์เองได้บนหน้าจอภาพใน TAB นั้น ๆ เช่น ถ้าเราต้องการเพิ่มฟิลด์เลขที่สมาชิกให้หน้าจอ



รูปที่ 10 เมื่อใส่เงื่อนไขให้แสดงรายชื่อบริษัทที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร จะได้คำตอบคือ 141 บริษัท จาก 298 บริษัท

TAB บริษัท ก็สามารถทำได้โดยการนำเม้าส์ไปคลิ๊กที่ TAB บริษัท จากนั้นให้คลิ๊กเม้าส์ขวา ระบบจะแสดงคำสั่ง Goto Design พร้อมกับแสดงเครื่องมือให้เราแก้ไขฟิลด์ต่าง ๆ บนจอภาพนั้น หากเราต้องการเคลื่อนย้ายหรือจัดวางตำแหน่งของฟิลด์ใหม่ก็ให้เลื่อนเม้าส์ไปคลิ๊กที่ฟิลด์ที่ต้องการแล้วคลิ๊กค้างไว้พร้อมกับลากไปยังตำแหน่งที่ต้องการและวาง ดังรูปที่ 8 จากนั้นก็ให้ดำเนินการคลิ๊กเม้าส์ขวาเพื่อเลือกคำสั่ง SAVE โปรแกรมที่ได้ดำเนินแก้ไขไปแล้ว เมื่อเซฟเสร็จสิ้นก็เข้าสู่การทำงานต่อไป

หรือหากเราต้องการเพิ่มฟิลด์ใหม่ก็สามารถทำได้โดยการคลิ๊กเม้าส์ขวาเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ผมต้องการเพิ่มฟิลด์รหัสลูกค้าที่มี TYPE เป็น Character ก็ให้เลือกคำสั่ง Create ระบบจะแสดงชนิดของฟิลด์ให้เราเลือกว่าต้องการฟิลด์ชนิดไหน มี Character, Numeric, Date, Label, Memo, Logic. Group ผมเลือก Character ระบบจะสร้างฟิลด์ขึ้นมาใหม่ให้โดยแสดงไว้ที่ตรงมุมบนด้านซ้ายของ TAB บริษัท ผมจึงเลื่อนฟิลด์นั้นมาวางไว้ในตำแหน่งที่ต้องการ ส่วนชื่อของฟิลด์ระบบจะ Generate ให้เป็น Character11 เพราะในหน้าจอภาพนั้นมีฟิลด์แล้วถึง 10 ฟิลด์ จึงเป็นฟิลด์ที่ 10, 11 ตามลำดับ จากนั้นผมเปลี่ยนชื่อฟิลด์นั้นเป็น "รหัสลูกค้า" (ส่วนนี้ก็คือ Field Name นั่นเอง) จากนั้นก็สร้างคำนำหน้าฟิลด์เพื่อแสดงบนจอภาพ (Label Field) ว่า "รหัสลูกค้า" ทำการบันทึกโปรแกรมเป็นเสร็จสิ้น ดังรูปที่ 9



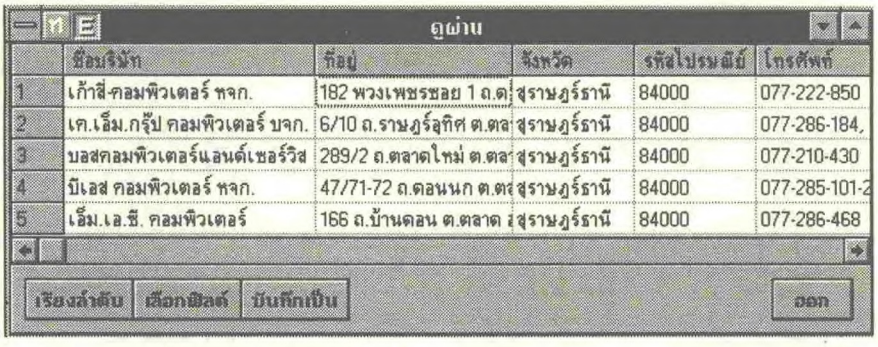
รูปที่ 11 เลือกฟิลด์ที่ต้องการ

จากรูปแบบการทำงานของ Empower Flexpanel ผมคิดว่าเป็นส่วนที่ผู้ผลิตเขาสร้างสรรค์ได้ดีทีเดียว แต่ถ้าจะให้เปรียบเทียบกับซอฟต์แวร์ต่างประเทศที่มีเครื่องมือเช่นนี้มาให้ก็คงเปรียบเทียบยังไม่ได้ แต่ก็ถือว่าคนไทยก็มีหัวคิดที่จะสร้างสรรค์โปรแกรมที่มีส่วนความยืดหยุ่นให้กับผู้ใช้งานดีไม่น้อย แต่ก็ไม่แน่นะครับ วิวัฒนาการยังต้องรอดูกันที่เวลา อาจจะทัดเทียมกับต่างประเทศก็ได้

เลือกข้อมูลอย่างตรงเป้าหมาย

หลังจากที่ผมได้สร้างหน้าจอภาพใน TAB ต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ได้ดำเนินการป้อนข้อมูลเพื่อทดสอบระบบจำนวน 298 Records ดังรูปที่ 10 แบ่งเป็นกลุ่มคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ศูนย์ฝึกอบรม คอมพิวเตอร์เน็ตเวอร์ก ตามที่พอจะหาข้อมูลป้อนได้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ป้อนเข้าไประบบจะเรียงตามดัชนีอักษรของบริษัทหรือองค์กรเป็นหลัก คราวนี้ก็ถึงส่วนที่จะต้องเลือกข้อมูลให้แสดงตามที่ผมต้องการโดยใช้คำสั่ง "เลือกข้อมูล" เมื่อผมเลือกคำสั่งนี้ระบบจะเข้าสู่จอภาพของ TAB ต่าง ๆ ที่ใช้งาน 5 TAB คือ บริษัท บุคคล การติดต่อ หมายเหตุ อื่น ๆ จากนั้นก็ใส่เงื่อนไขให้แสดงรายชื่อบริษัทที่อยู่ในจังหวัด "กรุงเทพมหานคร" ระบบก็จะ List Record ที่อยู่ในกรุงเทพมหานครมาให้ทั้งหมด จำนวน 141 บริษัท ไม่ใช่แค่นั้นที่จะให้ระบบสามารถทำได้ เราสามารถระบุเงื่อนไขได้มากกว่านั้นอีก ผลลัพธ์ที่ได้ก็จะแคบลงจนได้รายชื่อบริษัทที่ต้องการ

คราวนี้ผมเลือกข้อมูลใหม่ โดยต้องการให้ระบบแสดงรายชื่อบริษัทที่ติดต่อครั้งแรกในปี 2539 หากเปรียบเทียบกับงานขายแล้ว



รูปที่ 12 ผลลัพธ์ที่ได้จากการเลือกฟิลด์เพื่อดูผ่าน (Browse)

ข้อมูลส่วนนี้ก็คือ ในปี 2539 ผมมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นกี่รายนั่นเอง ผมใส่คำสั่งว่าเลือกข้อมูลวันที่ติดต่อครั้งแรก 01/01/2539 ถึงวันที่ 31/12/2539 ระบบก็จะ List Record ของบริษัทนั้น ๆ ตามเงื่อนไขมาแสดงให้ คำสั่งส่วนนี้เราสามารถนำมาประยุกต์กับงานขายได้ดีทีเดียว เช่น ผู้บริหารงานขายต้องการทราบว่าเดือนมกราคม ติดต่อลูกค้ากี่ราย เดือนกุมภาพันธ์มีนาคม.. ตามลำดับ จากข้อมูลทำให้ผู้บริหารทราบว่าลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละเดือนมีจำนวนเท่าไร เพิ่มขึ้นหรือลดลง หรือจะทำเป็นรายไตรมาส รายปีก็แล้วแต่จะประยุกต์ใช้เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้มาวิเคราะห์ในเชิงสารสนเทศการบริหารงานขาย

ผลลัพธ์จากการเลือกข้อมูลที่แสดงใน List Record เราสามารถนำไปทำประโยชน์ได้อีก เช่น ค้นหาข้อมูล พิมพ์จ่าหน้าซองเอกสาร ดูผ่านข้อมูล (Browse) หรือแม้กระทั่งโอนข้อมูลออกจากระบบ (Export Data)

BROWSE (ดูผ่านข้อมูล)

ข้อมูลที่ผมป้อนลงสู่ระบบทั้งหมดสามารถให้ระบบทำการแสดงในรูปแบบคล้าย Spread Sheet ได้ ที่พิเศษสุดประทับใจนั่นก็คือเราสามารถเลือกฟิลด์ที่ต้องการให้แสดงได้คล้าย ๆ กับการ Shopping Field ก็ว่าได้ และยังสามารถระบุได้ว่าฟิลด์ใดมาก่อนมาหลัง ดังรูปที่ 11 และ 12 แถมยังสามารถโอนข้อมูลที่เลือกไว้ออกจากระบบไปในรูปแบบของฟอร์แมต .DBF นั่นหมายความว่าสามารถนำข้อมูลที่โอนออกไปนั้นไปใช้ในโปรแกรม Dbase, Foxpro, MS Excel หรือโปรแกรมต่าง ๆ อีกมากมายที่สามารถอ่านฟอร์แมตของ .DBF ได้

พิมพ์ Label เพื่อติดหน้าซองจดหมายหรือเอกสาร

ท้ายที่สุดของโปรแกรมนี้คือการเลือกข้อมูลแล้วพิมพ์ Label เพื่อติดหน้าซองจดหมายหรือเอกสาร ในส่วนนี้ระบบออกแบบมาให้ผู้ใช้เลือกข้อมูลเองว่าจะให้พิมพ์อะไรลงใน Label เช่น คำนำหน้าซอง ชื่อนามสกุล ตำแหน่ง ฝ่าย/แผนก บริษัท ที่อยู่ และยังสามารถกำหนดขนาดของ Label ได้เองนอกเหนือจากชนิดของ Label ที่ระบบให้มา การที่ระบบทำเช่นนั้นได้เป็นเรื่องธรรมดาที่ต้องทำได้อยู่แล้ว ที่ผมประทับใจนั่นก็คือตัวเลือกการจ่าหน้าซองนี้มีตัวเลือกให้เรา 3 ชนิด ชนิดแรก จ่าหน้าซองถึง.. (ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ).... ทุกฉบับ หมายความว่า เอกสารทุกฉบับให้จ่าหน้าซองถึงผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อทุกฉบับ อาจจะงงขอขยายความอีกนิด ลองนึกถึงกลุ่มรายชื่อบริษัทลูกค้ามุ่งหวังที่คุณทราบแค่ชื่อบริษัท ที่อยู่ แต่ไม่ทราบว่าใครเป็นใครชื่ออะไร ตามธรรมดาของกระบวนการขายก็จะ Attention ถึงผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ แล้วแต่จะระบุ ที่ต้องทำเช่นนั้นก็เพราะว่าคุณไม่รู้ว่าผู้จัดการต่าง ๆ เหล่านั้นชื่ออะไรหรือนามสกุลอะไรนั่นเอง โปรแกรมนี้สามารถให้คุณระบุ Attention ลงไปเลยได้ว่าทุกฉบับให้จ่าหน้าซองถึง ผู้จัดการ... นั่นเอง ชนิดที่สอง จ่าหน้าซองตามที่มีข้อมูลบุคคล หากไม่มีแสดงว่าไม่ระบุถึงผู้ใด หมายความว่าเอกสารทุกฉบับให้จ่าหน้าซองตามที่มีข้อมูลอยู่ใน TAB บุคคลแต่ถ้าไม่มีก็ไม่ต้องจ่าหน้าซองถึงใคร ระบบจะพิมพ์แค่ชื่อบริษัทพร้อมที่อยู่เท่านั้น ชนิดที่สามจ่าหน้าซองตามที่มีข้อมูลบุคคล หากไม่มีให้จ่าหน้าซองถึง...(ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ) หมายความว่าเอาเงื่อนไขชนิดที่ 1 กับ 2 มารวมกันนั่นเองผลลัพธ์ที่ได้ในชนิดที่ 3 คือ จะพิมพ์ข้อมูลชื่อ-นามสกุลหรือตำแหน่งลงไปให้ถ้ามีอยู่ใน TAB บุคคล แต่ถ้าไม่มีก็จะพิมพ์ชื่อตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อลงไปให้นั่นเอง การให้เงื่อนไข 3 ชนิดนี้ได้ใช้จริง ๆ ครับถ้าหากคุณจะใช้โปรแกรมนี้ไปประยุกต์ใช้กับการ Direct Mail ที่ทราบข้อมูลเพียงแค่ชื่อบริษัทพร้อมที่อยู่เท่านั้น

ความจริงรายละเอียดโปรแกรมนี้มีอีกมากหากจะรีวิวต่อ ผมขอแค่นี้ก็พอครับ และคิดว่าคงจะเป็นประโยชน์ไม่น้อยสำหรับผู้ใช้ทั้งหลาย โดยเฉพาะบริษัท ห้าง ร้านที่ทำการค้าขายอยู่ในปัจจุบัน ที่ใช้แค่โปรแกรม MS Word หรือ MS Excel เป็นตัวจัดการชื่อที่อยู่ลูกค้า (คนละเรื่องกันเลย) นี่ก็ปีใหม่แล้ว บริษัทที่เตรียมความพร้อมมาดีก็จะไม่ค่อยขุ่งเกี่ยวกับ Customer Database หรือ Prospect Customer Database แต่จากประสบการณ์ที่ผ่านมาโดยมากแล้วที่ผมเห็นนั่นก็คือวุ่นวายทุกครั้ง

OK. Bye Bye!